



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน
สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) : สช.

จัดทำโดย ส่วนกฎหมาย สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน)

ปรับปรุงแก้ไข วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2567

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน

สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) : สช.

.....

1. หลักการและเหตุผล

ตามที่พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2556 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ประกอบกับเมื่อวันที่ 5 มกราคม 2559 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานเข้าร่วมรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐตามที่สำนักงาน ป.ป.ช.เสนอ

สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) ได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนสำหรับเป็นแนวปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานสถาบัน เพื่อใช้เป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) มีแนวทาง ขั้นตอน และกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ
- 2.2 เพื่อสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และการประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกแก่ผู้รับบริการของสถาบัน
- 2.3 มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายผู้บริหาร และนโยบายของรัฐบาล

3. ขอบเขต

กำหนดกระบวนการทำงาน แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การวิเคราะห์ประเภทเรื่องร้องเรียน การแจ้งกลับ ผู้ร้องเรียน การประสานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง และรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ

4. นิยาม

สถาบัน หมายความว่า สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน)

ผู้อำนวยการ หมายความว่า ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน)

ผู้ปฏิบัติงาน หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงาน ตามมาตรา 31 แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) พ.ศ.2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2560

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายความว่า การตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

เรื่องร้องเรียน หมายความว่า เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานในสถาบัน ทั้งในเรื่องของความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่เป็นธรรม ความไม่โปร่งใส ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน รวมถึงการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้รับบริการ หมายความว่า หน่วยงานรัฐ สถาบันการศึกษา และภาคเอกชน

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน หมายความว่า เจ้าหน้าที่สถาบัน บุคคลภายนอก ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานต่างๆ ที่แจ้งข้อร้องเรียนมายังสถาบันผ่านช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน หมายความว่า ส่วนกฎหมายของสถาบัน

5. หลักเกณฑ์และช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน

5.1 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนจำเป็นต้องให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงที่สำคัญ ดังนี้

5.1.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และจะต้องประกอบด้วย

5.1.1.1 วัน เดือน ปี

5.1.1.2 ชื่อ เลขที่บัตรประชาชน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้แจ้งเรื่อง

ร้องเรียนได้

5.1.1.3 ข้อเท็จจริง ช่วงเวลากระทำความผิด หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่สถาบันได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงสืบสวนสอบสวนได้

5.1.1.4 ระบุ ชื่อ-นามสกุล ผู้ถูกร้องเรียน พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

5.1.2 ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

5.1.2.1 การร้องเรียนจะต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

5.1.2.2 เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการให้บริการของสถาบัน หรือ การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานสถาบัน

5.1.2.3 เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้สถาบันช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของสถาบันโดยตรง

5.1.2.4 ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

(1) ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ 5.1.1 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

(2) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(3) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(4) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

(5) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เฉพาะกรณี

5.2 ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต มีดังนี้

5.2.1 หนังสือ/จดหมาย ส่งมาที่

“ส่วนกฎหมาย สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) อาคารสิรินธรวิซโซทัย 111 หมู่ 6 ถนนมหาวิทยาลัย ตำบล สุรนารี อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000”

5.2.2 เว็บไซต์ของสถาบัน <http://complaint.slri.or.th/>

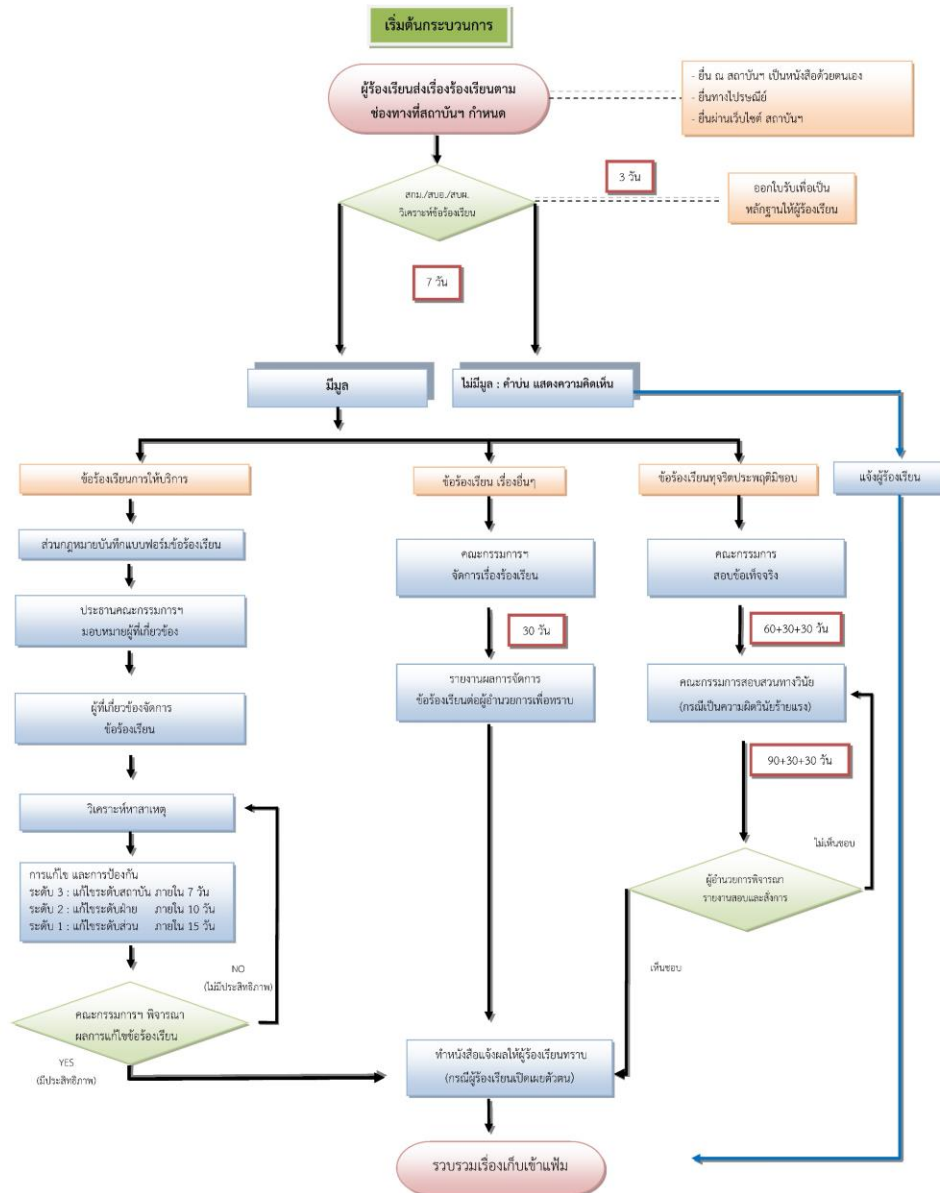
5.2.3 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) : LGS@slri.or.th

6. การติดตาม ประเมินผล และการรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนจะรวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด แล้วจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ปีละครั้ง และเสนอผู้อำนวยการทราบ

7. ผังกระบวนการและระยะเวลา

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน)



8. กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

8.1 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 มาตรา 41, 58 และ 59

8.2 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 มาตรา 14, 15 และ 25

8.3 พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 37, 38, 39, 41 และ 42

8.4 ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544